

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**El coaching y el desempeño laboral de los colaboradores de tienda
Interbank 766, Sullana-2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Carrera Jimenez, Katherine Lisbeth

Asesor:

Dr. Luján Torres, Jorge Alejandro

Sullana – Perú

2016

Palabras Clave

Tema : El Coaching y el desempeño laboral

Especialidad : Administración

Líneas de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub Area	5.2. Economía y Negocios
Disciplina	Relaciones industriales
Sub Disciplina	Talento humano

Keywords

Topic : Coaching and job performance

Specialty : Administration

Lines of investigation

University	San Pedro University
Faculty	of Economic and Administrative Sciences
OECD area	5. Social Sciences
Sub area	5.2. Economy and business
Discipline	Industrial relationships
Sub Discipline	Human talent

**El coaching y el desempeño laboral de los colaboradores de tienda interbank 766,
sullana-2015**

Resumen

El presente estudio de investigación está relacionado a la influencia del coaching en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Interbank 766.

La metodología empleada fue un estudio de tipo no experimental, cualitativo, transversal correlacional, de tipo descriptivo debido a que la recolección de datos para la medición de las variables se efectuó en un momento dado.

Como hipótesis de estudio se planteó que el coaching, mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Interbank 766, para lo cual se determinó también el objetivo general que debe analizar y determinar la influencia que tiene el coaching en el desempeño laboral.

Para la recolección de los datos se ha utilizado los cuestionarios como instrumentos y la encuesta como técnica, los mismos que se han aplicado a 5 colaboradores como población y a la vez muestra, los que han sido procesados y analizados en el Software SPSS versión 21, para poder analizar y discutir los resultados, que nos conllevaron a conclusiones que sirvan para ver la relación de las variables de estudio y plantear las recomendaciones en cada caso.

Al concluir la investigación pudimos conocer y comprobar el alto grado de influencia del coaching en la construcción de habilidades para las ventas, el trabajo en equipo, la comunicación, así como las habilidades para la resolución de problemas de los colaboradores de la tienda Interbank 766.

Palabras claves: El Coaching y el desempeño laboral

Abstract

This research study is related to the influence of coaching in improving the job performance of employees 766 Interbank Store.

The methodology used is a non-experimental study, qualitative, cross correlation, descriptive type because data collection for the measurement of the variables is carried out at a given time.

As study hypothesis has been raised that coaching improves job performance of employees Store Interbank 766, for which it has also determined the overall objective that must analyze and determine the influence of the coaching job performance.

For data collection has been used questionnaires as instruments and survey as a technique, the same as those applied to 5 employees as population and simultaneously shows, which have been processed and analyzed in SPSS version 21 for to analyze and discuss the results, that lead us to conclusions that serve for the relationship of the study variables and propose recommendations in each case.

At the conclusion of the investigation we can know and check the high degree of influence of coaching in building skills for sales, teamwork, communication, and skills for solving problems of employees of the Interbank 766 store.

Keywords: : Coaching and job performance

ÍNDICE

	Pág.
Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstracdt	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	07
Problema	08
Operacionalización de las variables	08
Hipótesis	17
Objetivos	17
Metodología	17
Resultados	20
Análisis y discusión	36
conclusiones y recomendaciones	42
Referencias	45
Anexos	47

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura N° 01. Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la formación de equipos de trabajo.	20
Tabla y Figura N° 02. Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la influencia del trabajo en equipo para el logro de las metas laborales.	21
Tabla y Figura N° 03. Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la obtención del aprendizaje esperado.	22
Tabla y Figura N° 04. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las actividades delegadas en los procesos de capacitación y su influencia en el logro de resultados esperados.	23
Tabla y Figura N° 05. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia para obtener conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco.	24
Tabla y Figura N° 06. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia en disminuir el grado de complejidad para logro de objetivos.	25
Tabla y Figura N° 07. Los colaboradores de Interbank 766, según su opinión sobre la inversión en coaching y la mejora del desempeño laboral.	26
Tabla y Figura N° 08. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la inversión en coaching como estrategia para obtener resultados positivos.	27
Tabla y Figura N° 09. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las responsabilidades y el desempeño individual.	28
Tabla y Figura N° 10. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la toma de iniciativas para dar a conocer la falta de herramientas que se necesita para el logro de un desempeño laboral eficiente.	29
Tabla y Figura N° 11. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a la comunicación con su gerente de tienda y el manejo de sus conflictos.	30

Tabla y Figura N° 12. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las sugerencias que le brindan a su gerente de tienda que conducen a una buena comunicación.	31
Tabla y Figura N° 13. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las grandes perspectivas que le genera obtener un proceso de coaching que los comprometa brindar un alto desempeño laboral.	32
Tabla y Figura N° 14. Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto al coaching y el compromiso con el logro de sus metas.	33
Tabla y Figura N° 15. Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto a la influencia del Coaching y la evolución profesional.	34
Tabla y Figura N° 16. Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto al coaching y la transformación profesional para el desarrollo de competencias.	35

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Ramos y Sevilla (2011), en su trabajo de investigación titulado: Diseño, aplicación y evaluación de un programa de Coaching para el desarrollo de habilidades y competencias de los gerentes en el área de ventas de laboratorios Chalver del Ecuador Ltda, llegó a la conclusión que “El coaching apoya al capital humano para lograr la consecución de las metas establecidas tanto del personal como de la organización, cuyo resultado fue el mejoramiento de la productividad de los gerentes de distrito de laboratorios Chalver del Ecuador, generando mayor compromiso con sus jefes directos y los demás integrantes de la organización.

Mejía (2012) en su trabajo de investigación titulado: Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, en la ciudad de Quetzaltenango, de la universidad Rafael Landívar, llegó a la conclusión que “la evaluación del desempeño enfocándose en competencias laborales, es de gran influencia en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejorar su servicio y atención al cliente, actualizarse en conocimientos, e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo”.

Farro y Toro (2013), en su trabajo de investigación titulado: Impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwán motos” en la ciudad de Chiclayo, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, llegó a la conclusión que “El aplicar el programa de Coaching en la empresa "TAIWAN MOTOS" de la ciudad de Chiclayo, dio resultados positivos tanto para la empresa como para los trabajadores y eso se vio reflejado en las ventas que se incrementaron en el periodo analizado ,el impacto de la aplicación de coaching fue positivo, logrando mejorar el clima laboral de la empresa.”

Mayurí (2006) en su trabajo de investigación titulado: Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación- FEBAN Lima, de la Universidad Mayor de San Marcos, llegó a la conclusión que “Como resultado del

trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa”.

COACHING

Historia del coaching

Ferrer y Déniz (2016) en su libro “Descubriendo mi coach”, detallan lo que opina Sócrates, se podría decir que el origen del coaching se halla en la civilización griega, siendo Sócrates el precursor (siglo V antes de Cristo). Su afirmación según la cual “no existe el enseñar, sino sólo el aprender”, sintetiza la filosofía del coaching. Sócrates comenzaba con la ironía, por medio de la cual hacía que su interlocutor tomara conciencia de que no sabía tanto como creía. Una vez reconocida esa ignorancia, le ayudaba por medio de preguntas, dejándole que encontrara las respuestas por sí mismo. Este método recibía el nombre de “mayéutica”, o arte de “ayudar a dar a luz”.

El fundamento del coaching parte de este convencimiento de que la verdad está dentro de uno mismo. Cada individuo ha tenido unas experiencias y vivencias propias, bajo determinadas condiciones, que ha generado una serie de creencias y estímulos propios. Todo esto es diferente en cada persona. Por lo tanto, no valen las recetas y consejos generalistas, sino que hay que dejar, ayudar y potenciar que cada uno encuentre sus propias respuestas, objetivos, métodos y camino. Por tanto, la esencia del coaching puede resumirse con la siguiente frase: “Yo no puedo enseñaros nada; sólo puedo ayudaros a buscar el conocimiento dentro de vosotros mismos; lo cual es mucho mejor que traspararos mi poca sabiduría”. Sócrates.

¿Qué es el Coaching?

Según Ferrer y Déniz en su libro “Descubriendo con mi Coach” (2006), lo definen como un proceso por el que un coach ayuda a otra persona (coachee) mediante preguntas, a descubrir por sí misma sus objetivos (qué quiero) y talentos (para qué valgo), identificar el camino y los obstáculos y avanzar hacia la meta. Resultará útil detallar algunas de las principales características del proceso, para facilitar su comprensión: Existen dos tipos de procesos: – Uno de reflexión, donde se procede al descubrimiento del objetivo (comenzar algo, afrontar un duro golpe, desarrollar un talento, potenciar una habilidad, etc.) y a la

planificación hacia su logro. Otro de acción, en el que se recorre ese camino, siendo en este caso el rol del coach, acompañar, hacer de “espejo” y apoyarle en su recorrido.

Tipos de coaching

En la actualidad existen tres maneras distintas de ver el coaching según el ámbito que abarquen: coaching personal, coaching ejecutivo y coaching empresarial (Zeus y Skiffington, 2002).

El coaching personal, o “life coaching”: trata cuestiones de crecimiento y desarrollo personal. Se centra en todo aquello que afecta a la persona como individuo, y no como profesional. Es decir, tomar decisiones vitales, reestructurar el tipo de vida que se lleva, superar la ruptura de relaciones, establecer nuevos objetivos en la vida, emprender nuevos proyectos, etc. En definitiva, llevar una vida más satisfactoria.

El coaching ejecutivo: se centra en el desarrollo profesional de directivos, con el objetivo de mejorar sus habilidades y potenciar sus capacidades. Para ello, se utilizan herramientas de diagnóstico dentro del contexto de la empresa, que determinan las áreas a trabajar: mejorar la comunicación, saber motivar a su equipo, desarrollar las habilidades de liderazgo, gestionar el estrés, autocontrol, etc. Igualmente sirve para afrontar nuevas situaciones en el ámbito laboral: cambios de lugar trabajo, ascensos en la organización, toma de decisiones importantes, establecimiento de nuevas estrategias, conflictos personales dentro de la empresa, potenciación del desarrollo del equipo, etc. Si bien se centra en el ámbito laboral, los cambios afectan igualmente a la vida personal.

El coaching empresarial: se aplica para cuestiones operativas de las empresas: planificación estratégica, implementación de planes de desarrollo, gestión del cambio, reestructuración organizativa, planificación de la sucesión, gestión del talento, etc. En este caso, el área de trabajo va a ser la empresa como ente. Los coaches son contratados para que ayuden a los directivos/propietarios a hacer crecer sus negocios, y a su personal. Dentro de esta dimensión, podríamos diferenciar entre coaching externo e interno. En el coaching externo la figura del coach la ejerce un individuo ajeno a la organización. La ventaja es la independencia y, tal vez, la mayor sinceridad que se pueda generar para compartir debilidades o conflictos internos dentro de la empresa. En el interno, una persona de la propia empresa asume el papel de coach. Si bien tiene un mayor

conocimiento inicial de las personas y de la organización, puede enfrentarse a la reticencia a comentar según qué problemas. Igualmente existe una dependencia de la dirección, que bien podría entrar en conflicto con los principios que han de regir un proceso de coaching

Objetivos del Coaching

Según Ferrer y Déniz en su libro “Descubriendo con mi Coach” (2006), los objetivos son:

- Empezar un proyecto que siempre se había pospuesto.
- Resolver problemas en las relaciones personales.
- Aclarar qué camino tomar ante varias posibilidades.
- Desarrollar un talento o una vocación que se tiene aparcada.
- Tomar decisiones que se estaban posponiendo.
- Averiguar lo que “realmente, realmente” se quiere.
- Tener un plan de futuro.
- Lograr un equilibrio entre la vida personal y profesional.
- Resolver conflictos entre creencias y experiencias vitales.
- Desarrollar el nivel de liderazgo.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia del trabajo;
- Establecer un plan de carrera personal.
- Desarrollar habilidades directivas (comunicación, gestión de conflictos, delegación, motivación, etc.).
- Aprender a dirigir personas.
- Contrastar decisiones importantes.
- Ejercicio de nuevas responsabilidades.
- Cambio a un nuevo puesto dentro de la empresa.
- Aumento de la productividad.

DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la

percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.”

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo; para Gómez (1999) “ la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador.

Por su parte, Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.

Evaluación del desempeño:

Según Cuesta (2010): La evaluación del desempeño por competencias laborales es el proceso que consiste en valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados en la organización.

Objetivos de la evaluación del desempeño:

Según González al efectuarse la evaluación del desempeño, el objetivo primordial es que este se modifique en aras de mejoramiento. El evaluado debe ser consciente no sólo del

cambio planeado sino que también debe saber por qué y cómo deberá implantarse este cambio. De igual manera, deberá recibir la retroalimentación adecuada. La evaluación del desempeño es un instrumento, un medio o una herramienta para mejorar los resultados del talento humano de la organización. Entre otros objetivos se pueden mencionar los siguientes:

- Proporcionar datos acerca del desempeño de los empleados durante un período específico, de forma que se puedan tomar decisiones adecuadas.
- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido dependiendo del sistema de administración.
- Contribuir a la toma de decisiones relacionadas con la capacitación, orientación, pago y promoción del personal y otros asuntos.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.
- Identificar a los empleados de la organización que requieren actualización.
- Adicionalmente González indica que la evaluación del desempeño pretende lograr ciertos objetivos intermedios que por su importancia merecen ser puestos en consideración a continuación.

Objetivos específicos de la evaluación del desempeño

- **Mejoramiento del desempeño.**
- La retroalimentación del desempeño permite al personal, gerentes de área y especialistas de personal intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Ajustes de compensaciones.** Las evaluaciones ayudan a los responsables de área a determinar quiénes deben recibir incrementos de sueldo.
- **Decisiones de colocación.** Los ascensos, las transferencias y las degradaciones se deben basar en el desempeño del pasado y el esperado.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo.** Un mal desempeño puede indicar una necesidad de capacitación, y un buen desempeño puede indicar potencial desaprovechado, que debería desarrollarse.

- **Planeación y desarrollo de carreras.** La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones de carrera para las trayectorias específicas que deben investigarse.
- **Deficiencias en el proceso de cobertura de puestos.** Un buen o mal desempeño implica puntos fuertes o débiles para los procesos de cobertura de vacantes del departamento de personal.
- **Inexactitudes de la información.** Un mal desempeño puede indicar deficiencias en la información de análisis de puestos, los planes de personal y otras áreas para el sistema de información readministración de personal.
- **Errores de diseño de puestos.** Un mal desempeño puede ser síntoma de diseños de puestos mal concebidos. Las evaluaciones contribuyen en el diagnóstico de esos errores.
- **Igualdad de oportunidades de empleo.** Las evaluaciones precisas que miden el desempeño relacionado con los puestos, para asegurar que las decisiones internas sean adecuadas.
- **Desafíos externos.** A veces, influencias externas afectan el desempeño; hay que descubrir estas para que el departamento de personal proporcione ayuda.

1.2 Justificación

El no disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas y asegurar el rendimiento de la compañía, disminuye el grado de desempeño del colaborador. Para aumentar el desempeño laboral es necesario una mejor educación, mayor tecnología y lo más importante mayor capacitación.

Parte de la responsabilidad de las organizaciones es impulsar el trabajo de los colaboradores, ¿y qué mejor manera que hacerlo entrenando y asesorándolo? Desarrollando sus habilidades le ayudará a solventar problemas y desarrollar la capacidad de las personas que la conforman.

El coaching ofrece a las organizaciones superar los problemas de rendimiento, desarrollar las habilidades de los empleados, aumentar la productividad, mejorar la retención y fomentar una positiva cultura laboral.

De esta forma se aprenderá a mejorar el feedback, saber cuándo asesorar y cuando no, planificar e instaurar sesiones de entrenamiento, y distinguir entre entrenar y asesorar.

Implementar el coaching como una estrategia dentro de la Tienda Interbank 766 nos permitirá contar con los perfiles de competencias de los colaboradores, facilitará la identificación de los contenidos ocupacionales y la descripción de las competencias funcionales que requiere el personal para poder desempeñar funciones de una manera eficiente, y cumplir con las metas trazadas mensualmente con el compromiso que se requiere.

Existe la necesidad de adoptar nuevos modelos que involucren al personal de la Tienda Interbank 766 a asumir un rol emprendedor, es decir, que tengan la habilidad de asumir riesgos y proponer iniciativas, facilitando con ello la capacidad de autogestión, para lo cual se requiere: Trabajar en equipo, comprometerse con las metas y focalizar la actividad a la excelencia de sus clientes todo esto se logrará aplicando la estrategia del Coaching.

1.3. Problema

¿De qué manera el Coaching, influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Tienda Interbank, Sullana - 2015?

1.4. Operacionalización de las variables

Coaching:

Miedaner (2002) en su libro “Coaching para el éxito”, nos dice: «El Coaching es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial llevado a cabo con un asesor especializado o coach, cubre el vacío existente entre lo que eres ahora y lo que deseas ser. Es una relación profesional con otra persona que aceptará sólo lo mejor de ti, te acompañará y estimulará para que vayas más allá de las limitaciones que te impones a ti mismo y realices tu pleno potencial».

Coaching es el arte de asistir a otros para definir y clarificar sus metas y objetivos, establecer un camino para lograr esos resultados deseados y proveer el apoyo y desafío necesarios que aseguren el logro de lo que es realmente importante para ellos.

Trabajo en equipo

Según Ander y Aguilar (2001), afirman que el trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas que se reúnen con el fin de trabajar coordinadamente la ejecución de un proyecto. Todo equipo es responsable de los resultados finales por lo que cada uno de sus integrantes es un apoyo de forma independiente. Cada integrante se especializa en determinada área por lo que cada encargado es responsable de lo que le sea ha delegado y así sacar adelante el proyecto.

Alcaraz (2006), explica que el trabajo en equipo ha ganado importancia dentro de las empresas, donde hoy en día se ha vuelto una necesidad debido a las exigencias de calidad, eficiencia y eficacia, así como la competencia que existe dentro de la sociedad y es determinante dentro del sector empresarial. La modernidad de hoy demanda un aprovechamiento y ahorro de recursos, así como la calidad de trabajo y la eficiencia en la innovación. Todo esto no lo puede lograr un solo individuo, el alcanzar y mantener el éxito en las empresas requiere de talentos que no se encuentran en una sola persona por lo que las nuevas estructuras de la empresa requieren de una interacción entre los individuos lo que se logrará con una actitud de cooperación.

Capacitación:

Según Gelaf (2013) en su redacción sobre la capacitación, la considera como uno de los medios prioritarios en la política de Administración de Personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización.

Esto permite que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones requeridas para futuros cargos y ascensos. También les ofrece la oportunidad de superarse y sobrepasar las exigencias del cargo que ocupa. “La capacitación protege la “vitalidad” de la institución”. Su “intención” es afrontar nuevas necesidades y su “actitud” la promoción de toda renovación positiva.

La capacitación nos permite transmitir no sólo conocimientos sino crear la inquietud de cada persona, respecto a que siempre existe una manera de hacer las cosas, o sea,

promover al cambio en la actitud mental, que, a veces esquematizada por el tiempo y la rutina, resiste toda posibilidad de innovación en la actividad diaria.

La capacitación ofrece:

- Formación grupal.
- Ampliación del cambio conocido.
- Profundización en algún aspecto.
- Aplicación de conceptos adquiridos, en un futuro.

El capacitar es la acción por la cual la organización ofrece a los empleados la posibilidad de ampliar su competencia, en favor de los intereses de ambos. El “perfeccionamiento” implica la iniciativa que el empleado tiene de aprovechar las oportunidades de capacitación disponible -dentro y/o fuera de la institución- para lograr su superación en el trabajo

Entrenamiento laboral:

Según Chiavenato (1999) en su libro “Administración de recursos humanos” define el entrenamiento se enfoca hacia el cargo actual y busca mejorar las habilidades y capacidades relacionadas con el desempeño inmediato del cargo. El entrenamiento para Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

- Proceso de desarrollar cualidades.
- Proceso de enseñar a los nuevos trabajadores habilidades básicas.
- Proceso sistemático de modificar el comportamiento de los empleados.
- Experiencia aprendida que produce un cambio relativamente permanente en el individuo.
- Proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada.

Inversión:

Según Franco (2010) en su artículo La capacitación, una inversión necesaria y estratégica detalla la opinión de Smith, el cual menciona distintos argumentos que hacen de la capacitación y el desarrollo profesional herramientas necesarias para cualquier organización. Entre ellas habla de que, sobre todo en momentos de crisis o cuando se experimentan cambios de cualquier tipo, la capacitación puede ser utilizada para mantener a los empleados concentrados.

Otro punto fundamental es el de lo que esperan los empleados. Según el autor, en las empresas en las que la capacitación es vista como un lujo, es difícil motivar a los trabajadores a que participen de las sesiones que se presentan ocasionalmente, ya que estos no las valoran. Por el contrario, en aquellas compañías que se aprende constantemente, los empleados llegan a esperar que se invierta en su desarrollo e intentan retribuir la inversión ayudando a que el negocio crezca y mejore su posición en el mercado.

Según Chiavenato (1999) en su libro “Administración de recursos humanos”, se puede decir que las inversiones en capacitación y en desarrollo profesional traen ganancias para todos y se convierten en herramientas para que un negocio mejore continuamente y para que todos se sientan valorados y comprometidos con su labor.

Recompensa:

Según Chiavenato (2002) en su libro “Gestión del Talento Humano”, el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. En otras palabras, el compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será ese compromiso. De ahí la importancia de proyectar sistemas de recompensas capaces de aumentar el compromiso de las personas en la organización. Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Por ello, los expertos en Desarrollo Organizacional se preocupan cada vez más por atender el

diseño e implantación de dichos sistemas de recompensas los cuales mejoran cuatro aspectos de la eficacia organizacional:

1. Motivan al personal a unirse a la organización.
2. Influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo.
3. Los motivan para actuar de manera eficaz.
4. Refuerzan la estructura de la organización para especificar la posición de sus diferentes miembros.

Spencer y Spencer (2003), la competencia es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación”.

Desempeño laboral:

Según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007).

Comunicación

Collado (1995) define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Podemos referenciar la importancia de la comunicación con lo que opina Galpin (2013), en su libro “La comunicación” pág. 12-13, quien opina que, para ser efectivo, un plan de comunicación este debe estar guiado por una serie de principios fundamentales. Primero, los mensajes deberían estar ligados al propósito estratégico de la iniciativa de cambio. En segundo lugar, la comunicación debería ser realista y honesta y por ultimo optar por una

comunicación proactiva, lo que ayudará a evitar tener que adoptar una posición defensiva durante el proceso.

Bordas (2016) en su libro “Gestión estratégica del clima laboral” opina que el asumir el valor del factor humano en la empresa implica aceptar la relevancia de las opiniones de los trabajadores.

Competencia:

Evers y Berdrow (1998), definen competencia como "Asegurar que se realice el trabajo que debe ser realizado, por las personas apropiadas y midiendo y evaluando los resultados, contrastándolos con los objetivos prescritos.

Según Cárdenas y Déniz (2006) en su libro “Descubriendo con mi Coach,” entre los principales objetivos del coaching está, mejorar la eficiencia y la eficacia del trabajo y establecer un plan de carrera personal.

Spencer y Spencer (2003), la competencia es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación”.

Liderazgo:

Según Santos (2005), liderazgo es el proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Según Chiavenato (1999) en su libro “Administración de recursos humanos”, el liderazgo no es más que la actividad o proceso de i influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines.

Desempeño individual

Según Talentwise (2016), la consultoría del desempeño, el desarrollo del talento individual, será la base para potenciar el desempeño organizacional, pero este esfuerzo se puede ver mermado si las características de la estructura, es decir los elementos asociados a la gestión del negocio o las características del entorno de negocios no apoyan su desarrollo. El desarrollo del talento de los individuos que integran la organización deberá orientarse al logro de los resultados y se transformará en fuerza productiva si los procesos, los sistemas de trabajo, la filosofía y cultura organizacional, la forma en la que se ejerce el liderazgo, los sistemas de recompensa, la tecnología y las funciones de los diferentes departamentos están dispuesta en forma armoniosa para orientar su esfuerzo hacia el cumplimiento de dichos resultados.

Compromiso

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso como una actitud que se expresa como el vínculo Psicológico del empleado hacia la organización que hace que sea poco probable que el empleado abandone la organización. Este vínculo psicológico se puede alcanzar mediante tres componentes:

- a) **Compromiso afectivo** (Deseo) identificación psicológica del colaborador con los valores y la filosofía de la empresa. El Empleado muestra fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización, disposición de ejercer un esfuerzo en beneficio de la organización, preocupación por los problemas de la empresa y fuerte deseo de permanecer en ella.
- b) **Compromiso de continuidad** (Necesidad) el apego que tiene el trabajador con la Empresa es de carácter material. Su continuidad depende de la percepción que tiene en relación con lo que recibe del trabajo, los costes personales que le supone el trabajo y los costes añadidos al abandono de la Empresa (Estado Civil, hijos, edad o tiempo trabajado en la organización, nivel educativo, capacitación, estado del mercado laboral).
- c) **Compromiso normativo** (Moral) sentimiento de lealtad a la Empresa motivado por presiones de tipo cultural o familiar.

Goldsmith (1990), quien afirma que el Coaching es un conjunto integrado de acciones orientadas a mejorar el desempeño de una persona, de manera que alcance su potencial (en ocasiones, en el proceso se redefine su perspectiva acerca de su potencial

Robbins, (1998) quien opina que el compromiso organizacional es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos

Variables

- **Variable independiente:** Coaching
- **Variable dependiente:** Desempeño laboral

A través de la matriz de consistencia se muestra la operacionalización de las variables de estudio.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>“El Coaching y el Desempeño laboral de los Colaboradores de Tienda Interbank. Sullana. 2015”</p>	<p>¿De qué manera el Coaching, influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Tienda Interbank. Sullana. 2015?</p>	<p>El Coaching influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766.Sullana.2015</p>	<p>Analizar y determinar cómo influye el Coaching, en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Determinar si la capacitación y el trabajo en equipo son factores de coaching que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana. -Determinar si el entrenamiento es un factor de coaching que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana. - Determinar el grado de eficiencia y eficacia que tiene los colaboradores de tienda Interbank 766. Sullana. - Analizar la relación que existe entre el Coaching y el desempeño laboral.

1.5. Hipotesis

El Coaching influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766, Sullana.2015

1.6. Objetivos

Objetivo General

Analizar y determinar cómo influye el Coaching, en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.

Objetivos Específicos

- Determinar si la capacitación y el trabajo en equipo son factores de coaching que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.
- Determinar si el entrenamiento es un factor de coaching que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.
- Determinar el grado de eficiencia y eficacia que tiene los colaboradores de tienda Interbank 766. Sullana.
- Analizar la relación que existe entre el Coaching y el desempeño laboral.

2. Metodología

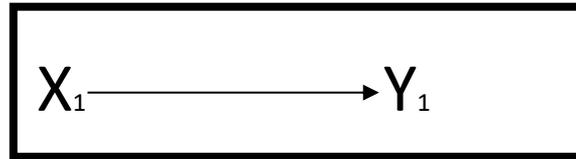
Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio corresponde a la investigación básica no experimental puesto que se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin interponerse en su desarrollo, cualitativo ya que se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario. La investigación realizada según el tipo de estudio fue Descriptiva, y el diseño fue Correlacional (Causa – Efecto), porque va a describir operacionalmente las variables y tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

Diseño de la investigación

Del diseño no experimental, del tipo descriptivo, correlacional causal. Se utilizó el diseño que se representa en la siguiente figura



X_1 = Coaching

Y_1 = Desempeño laboral

Población - muestra

Población:

La población estuvo compuesta por 5 trabajadores de la tienda Interbank 766, del Distrito de Sullana.

Muestra:

Para el estudio de investigación se ha considerado como muestra los 5 colaboradores que trabajan en la tienda Interbank 766 del Distrito de Sullana.

Instrumentos y fuentes de información

Técnicas e instrumentos de investigación

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta, y como instrumento de recolección de datos se usó el cuestionario que se aplicó a los colaboradores de la tienda de Interbank 766 del Distrito de Sullana.

Se elaboró una serie de preguntas basadas en las variables de estudio, las cuales ayudaron a recolectar la información que se necesita para la investigación.

Procesamiento y análisis de la información

Se realizó mediante el procesamiento de los datos en la computadora aplicando el SPSS versión 21 en la cual se procedió a analizar los datos ingresados de la encuesta que se aplicaron a los colaboradores de la tienda de Interbank 766, del distrito de Sullana.

3. Resultados

¿Cree usted que la capacitación que le brinda el banco influye en la formación de equipos de trabajo eficientes?

TABLA N° 01

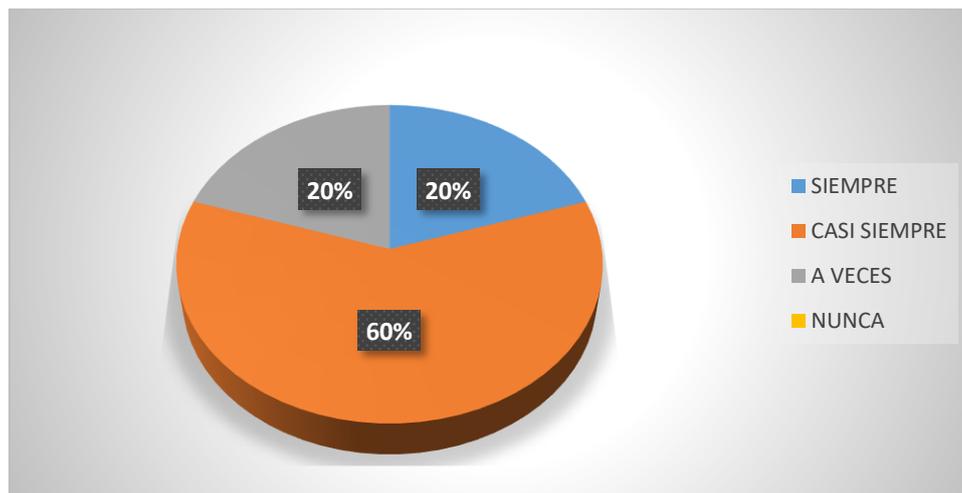
Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la formación de equipos de trabajo

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	1	20.0	20.0
CASI SIEMPRE	3	60.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 01



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la formación de equipos de trabajo

El 60% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766 creen casi siempre, que la capacitación que le brinda el banco influye en la formación de equipos de trabajo eficientes; el 20% indica que siempre; y el 20% restante indica que a veces.

¿Cree Usted que el trabajo en equipo influye en el logro de las metas laborales?

TABLA N° 02

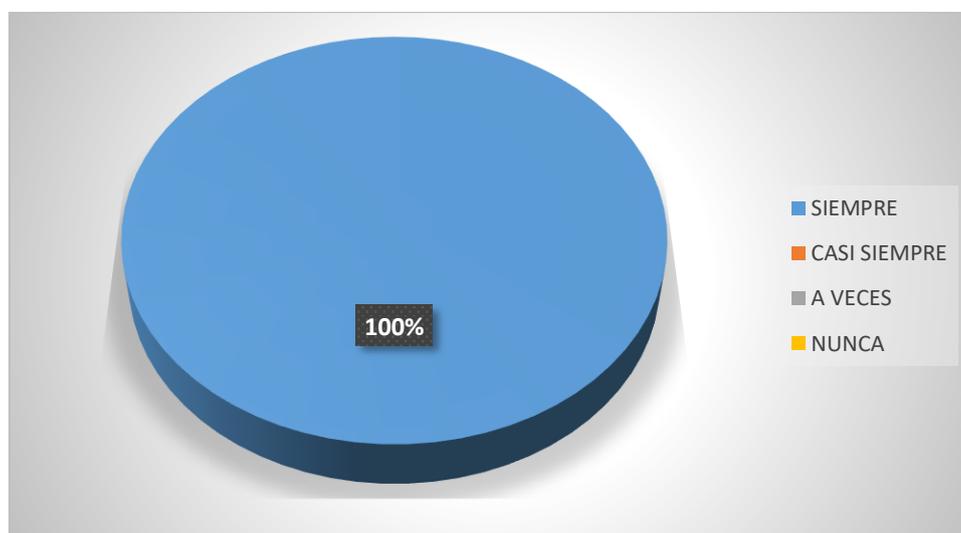
Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la influencia del trabajo en equipo para el logro de las metas laborales.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	5	100.0	100.0
CASI SIEMPRE	0	0	100.0
A VECES	0	0	100.0
NUNCA	0	0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 02



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la influencia del trabajo en equipo para el logro de las metas laborales.

El 100% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766, cree que el trabajo en equipo siempre influye en el logro de las metas laborales.

¿Cree Usted que la capacitación que recibe actualmente en tienda Interbank influye en la obtención del aprendizaje esperado?

TABLA N° 03

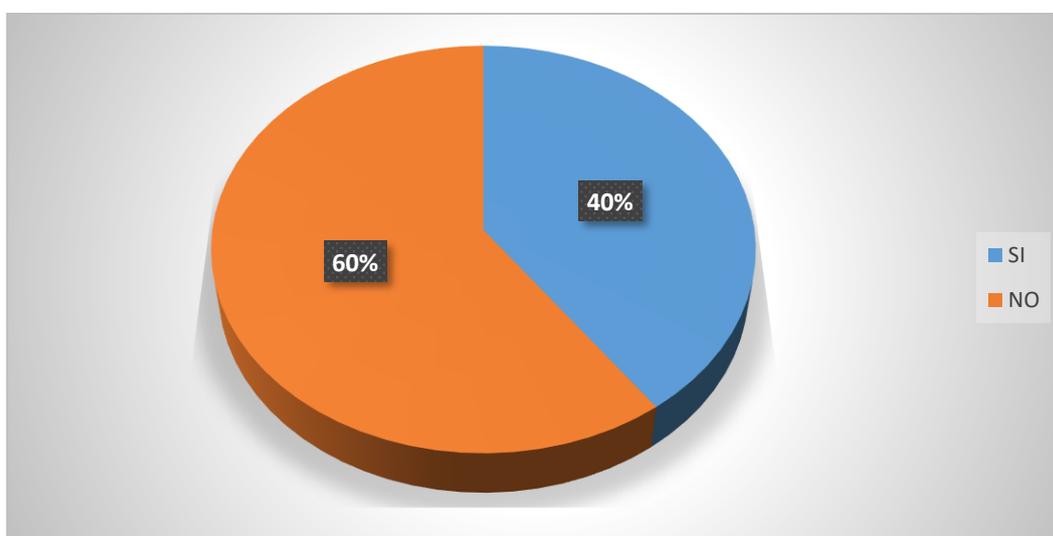
Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la obtención del aprendizaje esperado.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	2	40.0	40.0
NO	3	60.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 03



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la capacitación recibida y su influencia en la obtención del aprendizaje esperado.

El 60% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766, cree que la capacitación que reciben actualmente no influye en obtener los resultados que desean y el 40% indica que sí.

¿Las actividades delegadas en los procesos de capacitación influyen en el logro de sus resultados esperados?

TABLA N° 04

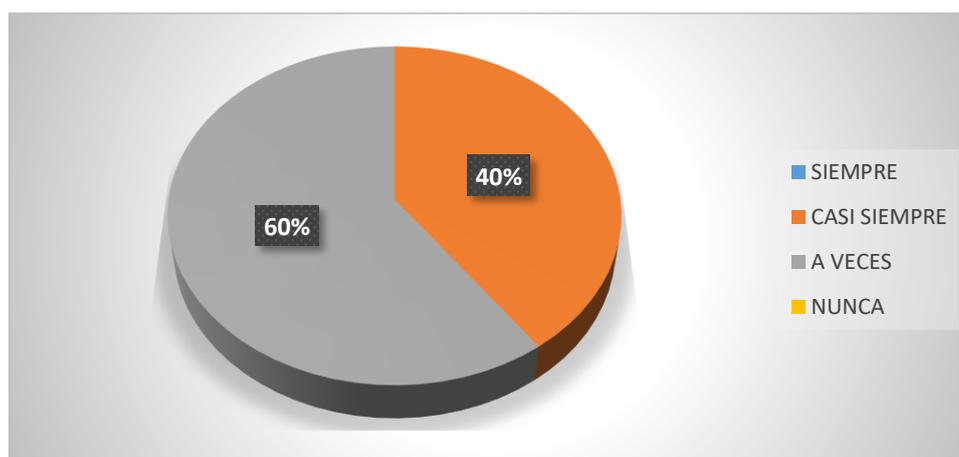
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las actividades delegadas en los procesos de capacitación y su influencia en el logro de resultados esperados.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	0	0.0	0.0
CASI SIEMPRE	2	40.0	40.0
A VECES	3	60.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 04



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las actividades delegadas en los procesos de capacitación y su influencia en el logro de resultados esperados.

El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, respondieron que las actividades delegadas en los procesos de capacitación recibidos a veces influyen en el logro de los resultados que esperan y el 40% indica que casi siempre.

¿Cree Usted que el proceso de entrenamiento influye en la obtención conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco?

TABLA N° 05

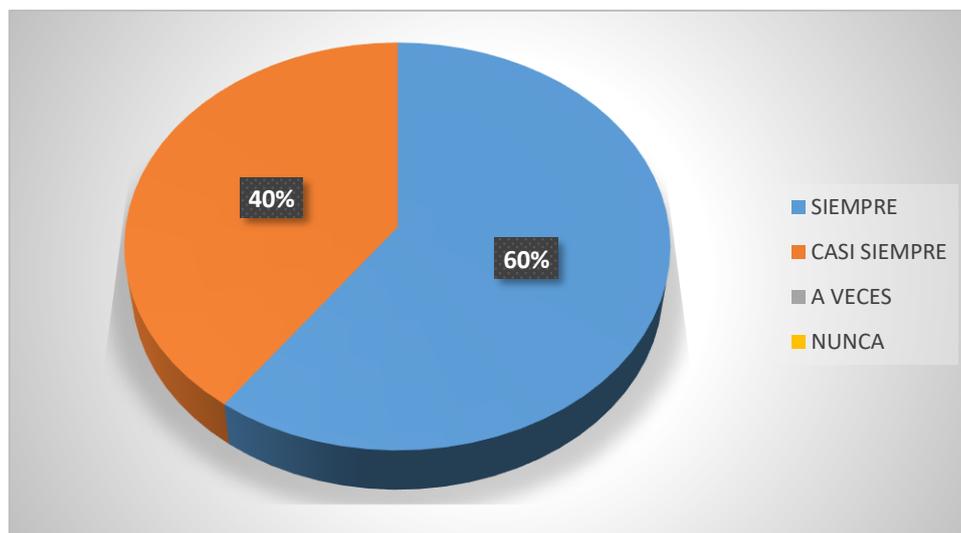
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia para obtener conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	3	60.0	60.0
CASI SIEMPRE	2	40.0	100.0
A VECES	0	0.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 05



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia para obtener conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco.

El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, opinan que el proceso de entrenamiento siempre influye en la obtención de conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco, y el 40% indica que casi siempre.

¿Considera Usted, que el entrenamiento influye en disminuir el grado de complejidad del logro de sus objetivos?

TABLA N° 06

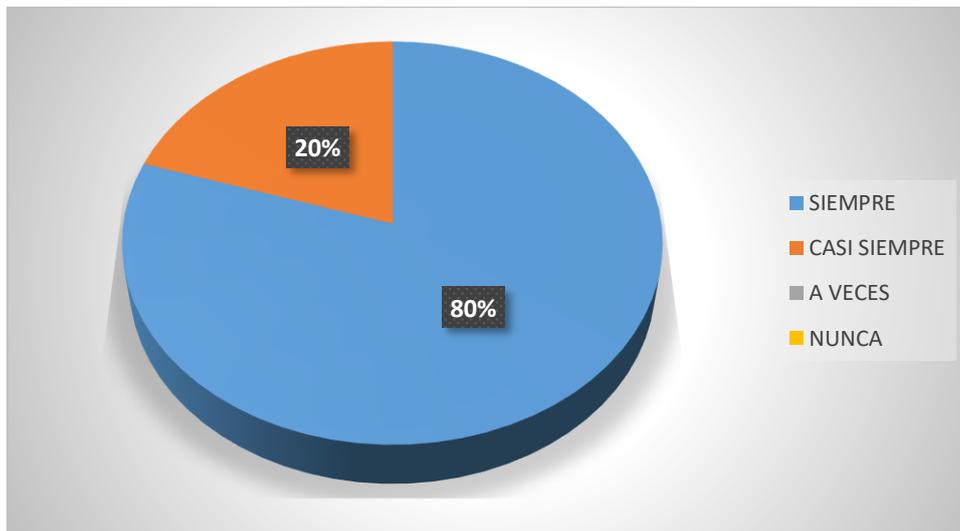
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia en disminuir el grado de complejidad para logro de objetivos.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	4	80.0	80.0
CASI SIEMPRE	1	20.0	100.0
A VECES	0	0.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 06



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre el entrenamiento y su influencia en disminuir el grado de complejidad para logro de objetivos.

El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, considera que el entrenamiento siempre influye en disminuir el grado de complejidad del logro de objetivos, y el 20% indica que casi siempre.

¿Cree Usted que invertir en un proceso de Coaching impulsa a la mejora de su desempeño laboral?

TABLA N° 07

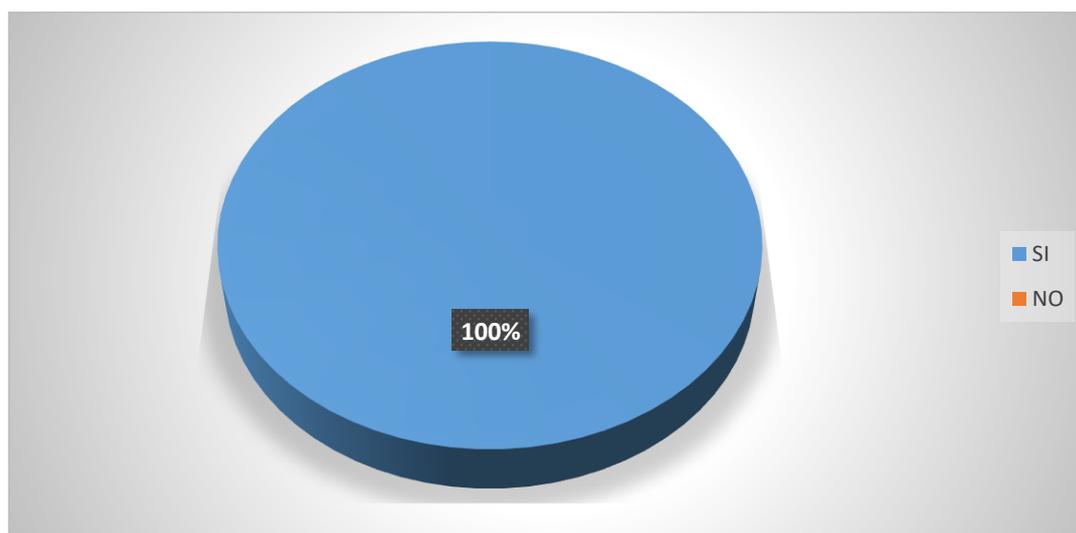
Los colaboradores de Interbank 766, según su opinión sobre el coaching y la mejora del desempeño laboral.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	5	100.0	100.0
NO	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 07



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de Interbank 766, según su opinión sobre el coaching y la mejora del desempeño laboral.

El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, opinan que invertir en un proceso de Coaching si impulsa a la mejora de su desempeño laboral.

¿Considera Usted que invertir en una estrategia de Coaching influiría en la obtención de resultados positivos en la tienda Interbank 766?

TABLA N° 08

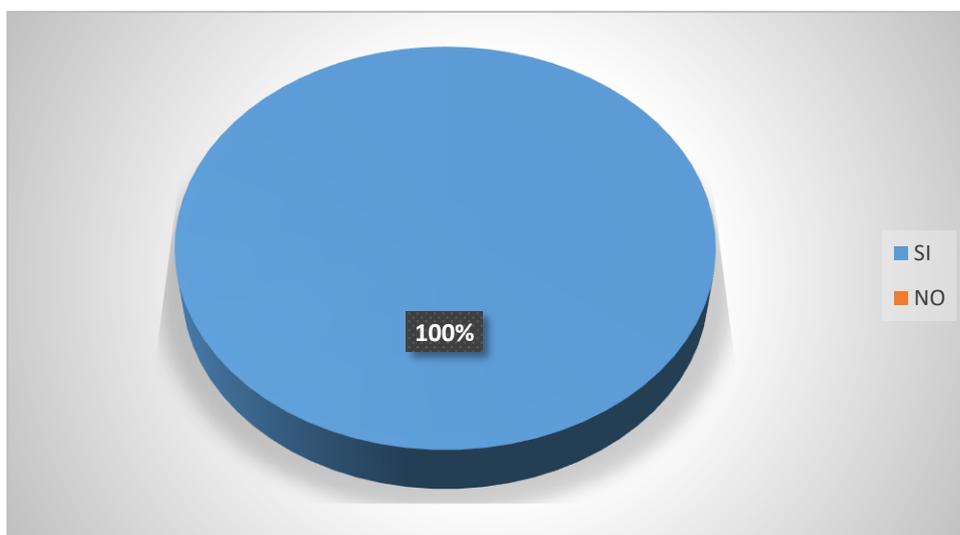
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la inversión en coaching como estrategia para obtener resultados positivos.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	5	100.0	100.0
NO	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 08



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la inversión en coaching como estrategia para obtener resultados positivos.

El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, consideran que invertir en una estrategia de Coaching si influiría en obtener resultados positivos.

¿Asume el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual?

TABLA N° 09

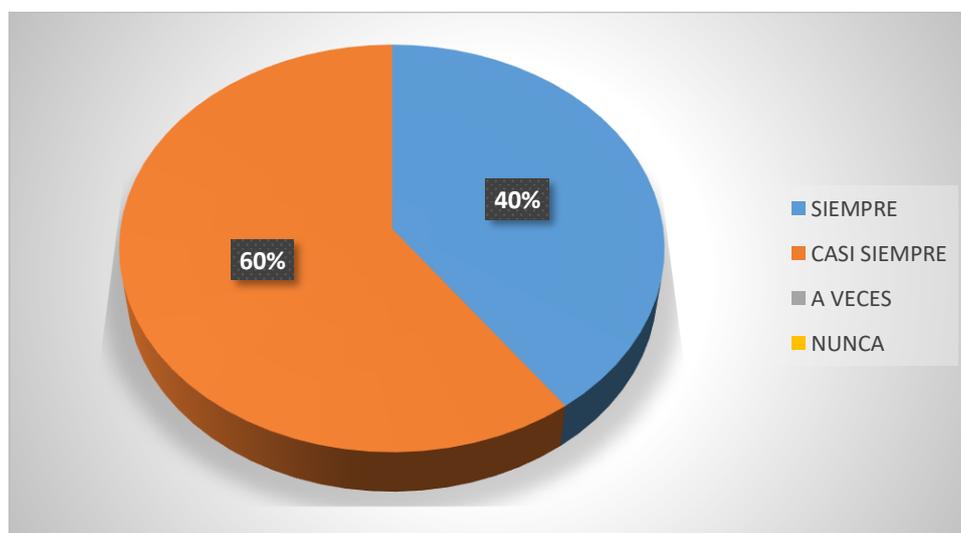
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las responsabilidades y el desempeño individual.

RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	2	40.0	40.0
CASI SIEMPRE	3	60.0	100.0
A VECES	0	0.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 09



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre las responsabilidades y el desempeño individual.

El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, asumen casi siempre el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual y el 40% indica que siempre.

¿Toma la iniciativa y da a conocer la falta de herramientas para lograr un desempeño laboral eficiente?

TABLA N° 10

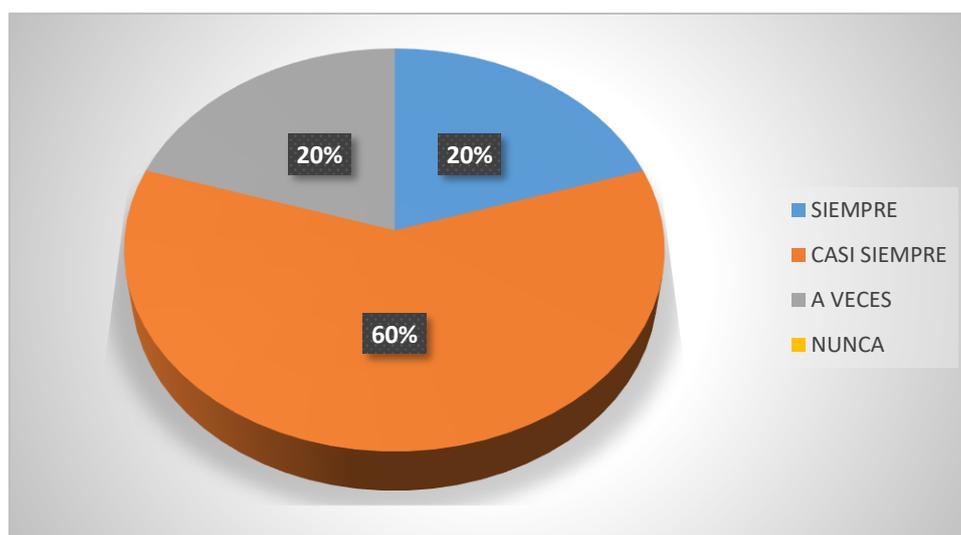
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la toma de iniciativas para dar a conocer la falta de herramientas que se necesita para el logro de un desempeño laboral eficiente.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	1	20.0	20.0
CASI SIEMPRE	3	60.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 10



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión sobre la toma de iniciativas para dar a conocer la falta de herramientas que se necesita para el logro de un desempeño laboral eficiente.

El 60% de los colaboradores, casi siempre toma la iniciativa y da a conocer la falta de herramientas que obstaculizan lograr un desempeño laboral eficiente, el 20% indica que siempre y el 20% restante a veces.

¿Considera Usted que la comunicación con su Gerente de tienda le ayuda con el manejo de sus conflictos?

TABLA N° 11

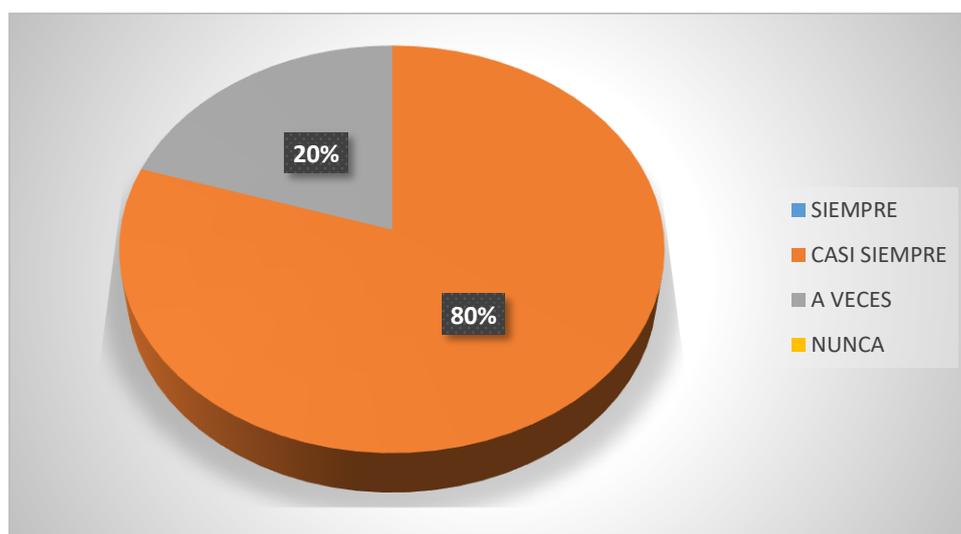
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a la comunicación con su gerente de tienda y el manejo de sus conflictos.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	0	0.0	0.0
CASI SIEMPRE	4	80.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 11



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a la comunicación con su gerente de tienda y el manejo de sus conflictos.

El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, consideran que casi siempre la comunicación con su Gerente de tienda le ayuda con el manejo de sus conflictos, y el 20% indica que a veces.

¿Brinda Usted sugerencias a su Gerente de Tienda que conduzcan a una buena comunicación?

TABLA N° 12

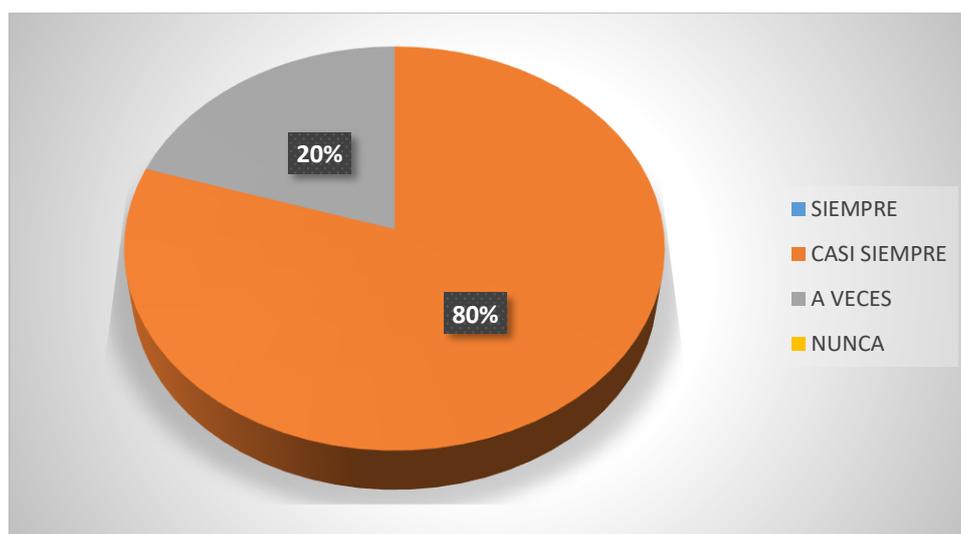
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las sugerencias que le brindan a su gerente de tienda que conducen a una buena comunicación.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	0	0	0.0
CASI SIEMPRE	4	80.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N°12



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las sugerencias que le brindan a su gerente de tienda que conducen a una buena comunicación.

El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, casi siempre brindan sugerencias a su Gerente de Tienda que conducen a una buena comunicación y el 20% indica que a veces.

¿Le genera grandes perspectivas obtener un proceso de Coaching que lo comprometa a brindar un alto desempeño laboral en la Tienda 766?

TABLA N° 13

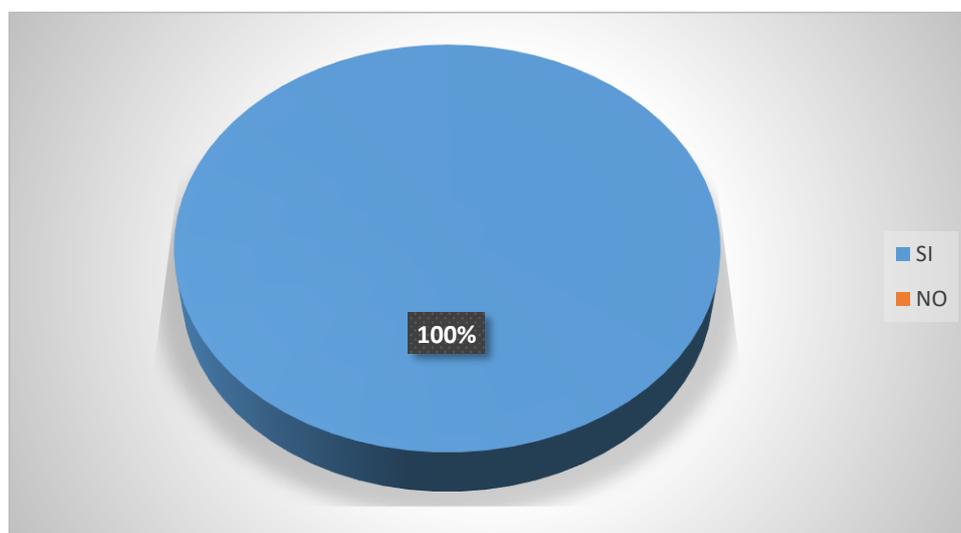
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las grandes perspectivas que le genera obtener un proceso de coaching que los comprometa brindar un alto desempeño laboral.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SI	5	100.0	100.0
NO	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 13



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto a las grandes perspectivas que le genera obtener un proceso de coaching que los comprometa brindar un alto desempeño laboral.

El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, si tiene grandes perspectivas en obtener un proceso de Coaching que los comprometa a brindar un alto desempeño laboral.

¿Cree Usted que el Coaching genera un compromiso con el logro de sus metas?

TABLA N° 14

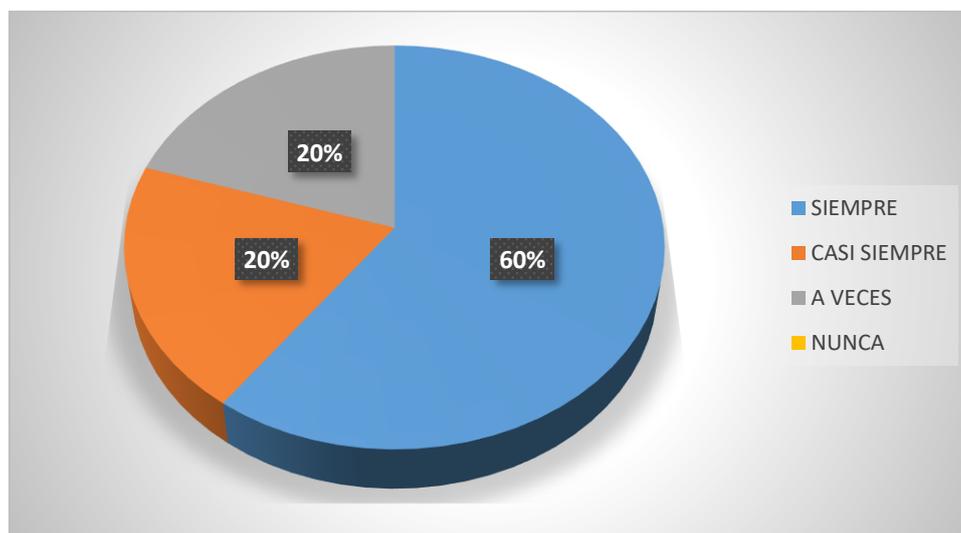
Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto al coaching y el compromiso con el logro de sus metas.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	3	60.0	60.0
CASI SIEMPRE	1	20.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 14



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto al coaching y el compromiso con el logro de sus metas.

El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, cree que el Coaching siempre genera un compromiso con el logro de sus metas, el 20% indica que casi siempre y el 20% restante opina que a veces.

¿Cree Usted que el Coaching influye en la evolución profesional y le permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral?

TABLA N° 15

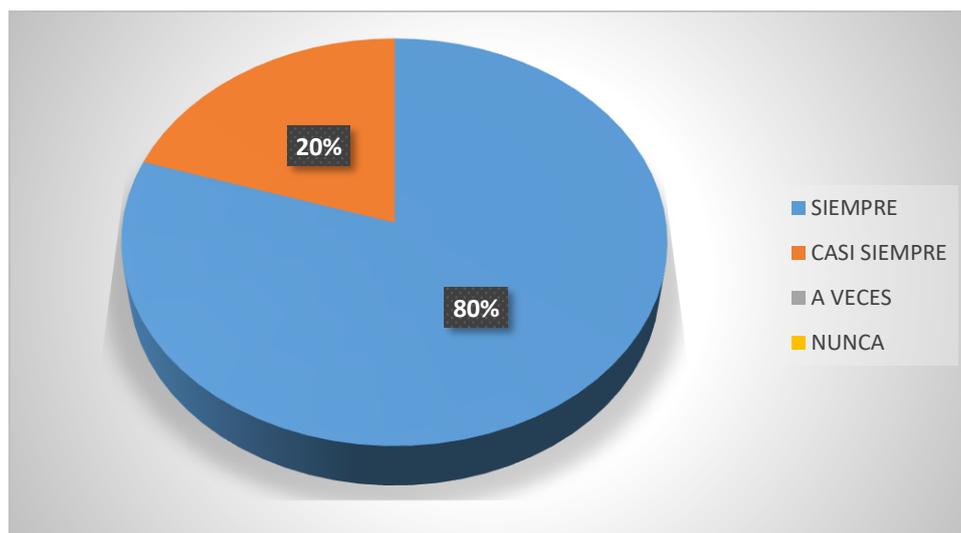
Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto a la influencia del coaching y la evolución profesional.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	4	80.0	80.0
CASI SIEMPRE	1	20.0	100.0
A VECES	0	0.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 15



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, su opinión respecto a la influencia del coaching y la evolución profesional.

El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, cree que el Coaching siempre influye en la evolución profesional y les permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral; el 20% indica que casi siempre.

¿Cree Usted que el Coaching asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias?

TABLA N° 16

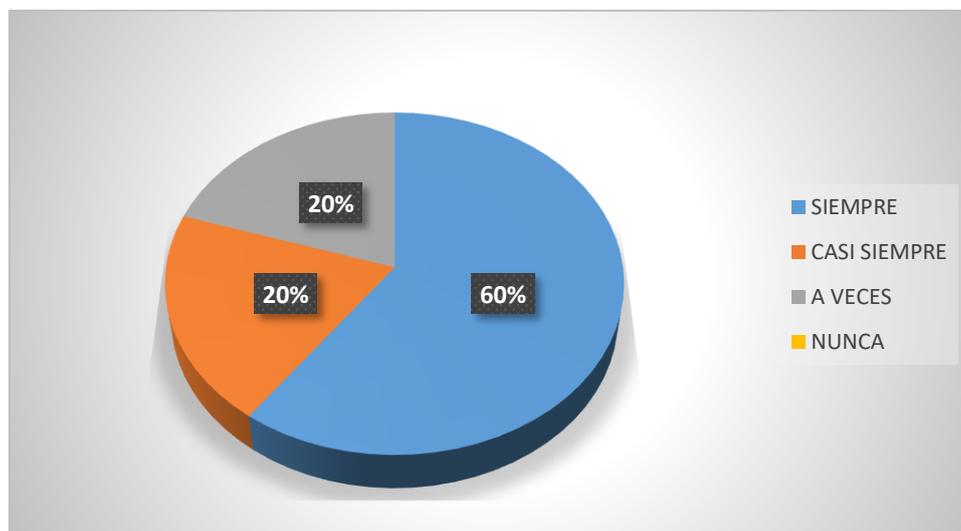
Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto al coaching y la transformación profesional para el desarrollo de competencias.

RESPUESTA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
SIEMPRE	3	60.0	60.0
CASI SIEMPRE	1	20.0	80.0
A VECES	1	20.0	100.0
NUNCA	0	0.0	100.0
TOTAL	5	100.0	

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

FIGURA N° 16



Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Bach. Katherine Lisbeth Carrera Jimenez

Los colaboradores de tienda Interbank 766, según su opinión respecto al coaching y la transformación profesional para el desarrollo de competencias.

El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, creen que el Coaching siempre asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias, el 20% indica que casi siempre y el 20% restante que a veces.

4. Análisis y discusión

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

Según el estudio realizado a los colaboradores de la tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60% manifiesta que la capacitación que reciben actualmente en el banco casi siempre influye en la formación de equipos de trabajo que reflejen eficiencia en sus resultados; el factor equipos de trabajo es de alta relevancia para lograr las metas trazadas. **(Tabla N° 01)** Eso se puede referenciar con lo que opina Alcaraz (2006), en su libro “Emprendedor de éxito” , pág. 42-43, donde manifiesta que el trabajo en equipo ha ganado importancia dentro de las empresas; la modernidad de hoy demanda un aprovechamiento y ahorro de recursos, así como la calidad de trabajo y la eficiencia en la innovación. Todo esto no lo puede lograr un solo individuo, el alcanzar y mantener el éxito en las empresas requiere de talentos que no se encuentran en una sola persona por lo que las nuevas estructuras de la empresa requiere de una interacción entre los individuos lo que se logrará con una actitud de cooperación. Por lo tanto como investigadora y trabajadora de la tienda financiera 766, puedo afirmar que la formación de trabajo en equipo no se llega a efectivizar por el incorrecto método de capacitación que nos brindan actualmente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE METAS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 100 % están totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo es de alta influencia para lograr las metas laborales trazadas. **(Tabla N° 02)**. Esto se puede referenciar con lo que opina Ander y Aguilar (2001), afirman que todo equipo es responsable de los resultados finales por lo que cada uno de sus integrantes es un apoyo de forma independiente. Cada integrante se especializa en determinada área por lo que cada encargado es responsable de lo que le sea ha delegado y así sacar adelante el proyecto. Como trabajadora de la tienda financiera 766 puedo afirmar que el compromiso de cada uno de nosotros es lo que más se debe recalcar, pues de esto depende realizar un trabajo en equipo que sea productivo, enfocándonos todos en la misma dirección, lograr las metas laborales que nos trazamos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE APRENDIZAJE

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60% afirman que la capacitación que reciben actualmente, no les genera ningún resultado en el aumento del aprendizaje para el desarrollo de sus actividades laborales. (**Tabla N° 03**). Este punto es de alta relevancia y se puede referenciar con lo que opina Gelaf en su Manual de Relaciones humanas en el ámbito organizacional. Disposición 158/81 - C.G.N., quien considera que la capacitación proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir actitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su competencia y comprensión de la misión y funciones de la organización. Según mi experiencia, puedo afirmar que los resultados se cumplen pues la capacitación que recibimos muchas veces no es la adecuada, ya que no representa el escenario que nosotros como colaboradores deseamos. Como lo dice el autor necesitamos una adecuada capacitación laboral para la mejora de nuestras habilidades.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE ACTIVIDADES DELEGADAS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60% afirman que las actividades delegadas en los procesos de capacitación que les ofrece el banco a veces conllevan a lograr los resultados que esperan. (**Tabla N° 04**). Esto se puede comparar con lo que opina Gelaf, en su Manual de Relaciones humanas en el ámbito organizacional. Disposición 158/81 - C.G.N. quien opina que, el capacitar es la acción por la cual la organización ofrece a los empleados la posibilidad de ampliar su competencia, en favor de los intereses de ambos. El “perfeccionamiento” implica la iniciativa que el empleado tiene de aprovechar las oportunidades de capacitación disponible -dentro y/o fuera de la institución- para lograr su superación en el trabajo. En mi opinión las actividades delegadas actualmente en los procesos de capacitación a veces influyen en el logro de resultados que deseamos, puesto que no se recibe la capacitación adecuada para el desarrollo de nuestras habilidades.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE CONOCIMIENTOS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60 % afirman que el proceso de entrenamiento siempre influye en la obtención de conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco. (**Tabla N° 05**). Lo mencionado se puede referenciar con lo que opina Chiavenato (1999), en su libro “Administración de recursos humanos”, pág. 62, el entrenamiento se enfoca hacia el

cargo actual y busca mejorar las habilidades y capacidades relacionadas con el desempeño inmediato del cargo. Según mi experiencia puedo afirmar que el entrenamiento mejora la retención de conocimientos para los colaboradores, de esta forma obtendrán más detalle de cada producto que aún no manejan con facilidad para cerrar ventas exitosas.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE GRADO DE COMPLEJIDAD

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 80 % afirman que el entrenamiento siempre influye en disminuir el grado de complejidad para lograr los objetivos que desean. **(Tabla N° 06)**. Esto se ve referenciado en lo que opina Chiavenato (1999) en su libro “Administración de recursos humanos”, pág. 62, quien afirma que el entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. Como investigadora y trabajadora de la tienda financiera 766, puedo afirmar que se pueden lograr los objetivos comerciales, recibiendo un entrenamiento profesional que nos encamine en una sola dirección.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE NECESIDAD

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 100% opinan que invertir en una estrategia de Coaching si impulsa a la mejora de su desempeño laboral. **(Tabla N° 07)**. Se puede decir referenciar con lo que opina Chiavenato (1999) en su libro “Administración de recursos humanos”, quien manifiesta que las inversiones en capacitación y en desarrollo profesional traen ganancias para todos y se convierten en herramientas para que un negocio mejore continuamente y para que todos se sientan valorados y comprometidos con su labor. Como investigadora y trabajadora de la tienda financiera puedo afirmar que invertir en una estrategia de coaching sería un plus de beneficios para mejorar el desempeño laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 100% opinan que invertir en una estrategia de coaching sería de gran influencia para obtener resultados positivos. **(Tabla N°08)**. Esto se puede referenciar con lo que opina Franco (2010) en su artículo la capacitación, una inversión necesaria y estratégica detalla la opinión de Smith, quien afirma que los empleados llegan a esperar

que se invierta en su desarrollo e intentan retribuir la inversión ayudando a que el negocio crezca y mejore su posición en el mercado. Como investigadora puedo confirmar los resultados, invertir en una estrategia de coaching nos llevaría a la mejora de nuestro desenvolvimiento en el puesto que ocupamos, de esta forma incrementamos la venta de productos y brindamos un mejor servicio al cliente.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESPONSABILIDADES:

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60 % afirman que casi siempre asumen el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual. (**Tabla N° 09**). Esto lo podemos referenciar con lo que detalla la empresa de consultoría Talentwise (2016), el desarrollo del talento de los individuos que integran la organización deberá orientarse al logro de los resultados y se transformará en fuerza productiva si los procesos, los sistemas de trabajo, la filosofía y cultura organizacional, la forma en la que se ejerce el liderazgo, los sistemas de recompensa, la tecnología y las funciones de los diferentes departamentos están dispuesta en forma armoniosa para orientar su esfuerzo hacia el cumplimiento de dichos resultados. Como investigadora y trabajadora de la tienda financiera puedo afirmar que el desempeño individual se potencia cumpliendo nuestras responsabilidades.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE INICIATIVA

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60 % afirman que casi siempre toman la iniciativa y dan a conocer la falta de herramientas que obstaculizan lograr un desempeño laboral eficiente. (**Tabla N° 10**). Esto lo podemos referenciar con lo que detalla la empresa de consultoría Talentwise (2016), el desarrollo del talento individual, será la base para potenciar el desempeño organizacional, pero este esfuerzo se puede ver mermado si las características de la estructura, es decir los elementos asociados a la gestión del negocio o las características del entorno de negocios no apoyan su desarrollo. Como trabajadora de la tienda financiera puedo afirmar que la toma de iniciativa para dar a conocer las herramientas que faltan para lograr un desempeño laboral eficiente es mínima.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE MANEJO DE CONFLICTOS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 80 % consideran que casi siempre la comunicación con su Gerente de tienda

le ayuda con el manejo de sus conflictos. **(Tabla N° 11)**. Podemos referenciar la importancia de la comunicación con lo que opina Galpin (2013), en su libro “La comunicación” pág. 12-13, quien opina que para ser efectivo, un plan de comunicación este debe estar guiado por una serie de principios fundamentales. Primero, los mensajes deberían estar ligados al propósito estratégico de la iniciativa de cambio. En segundo lugar, la comunicación debería ser realista y honesta y por ultimo optar por una comunicación proactiva, lo que ayudará a evitar tener que adoptar una posición defensiva durante el proceso. En mi opinión la comunicación con nuestra Gerente contribuye mucho a mejorar nuestro desenvolvimiento laboral.

ANALISIS Y DISCUSION DE SUGERENCIAS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 80 % consideran que casi siempre brindan sugerencias a su Gerente de Tienda que conducen a una buena comunicación. **(Tabla N° 12)**. Esto lo podemos referenciar con lo opina Bordas (2016) en su libro “Gestión estratégica del clima laboral” quien opina que el asumir el valor del factor humano en la empresa implica aceptar la relevancia de las opiniones de los trabajadores. Según mi experiencia puedo afirmar que brindar sugerencias que contribuyan a una mejora en la comunicación es un factor de gran relevancia de esta forma podemos conocer nuestras opiniones y direccionarlas al logro de las metas.

ANALISIS Y DISCUSION DE PERSPECTIVAS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 100 % manifiesta que les genera grandes perspectivas obtener un proceso de Coaching que los comprometa a brindar un alto desempeño laboral. **(Tabla N° 13)**. Esto se puede referenciar con lo que opina Goldsmith (1990), quien afirma que el Coaching es un conjunto integrado de acciones orientadas a mejorar el desempeño de una persona, de manera que alcance su potencial (en ocasiones, en el proceso se redefine su perspectiva acerca de su potencial). Como trabajadora de la entidad financiera puedo afirmar que contar con una estrategia de coaching nos orienta a obtener un desempeño laboral eficiente.

ANALISIS Y DISCUSION DE METAS

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, el 60 % se manifiesta que el Coaching siempre genera un compromiso con el logro de sus metas. **(Tabla N° 14)**. Esto se puede referenciar con lo que opina Robbins, (1998) quien opina que el compromiso organizacional es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos. Según mi experiencia puedo manifestar que existe un alto grado de compromiso para el logro de las partes por partes de nosotros, los colaboradores, y aplicar una estrategia de Coaching sumaría un valor potencial para nuestro desempeño.

ANALISIS Y DISCUSION DE EVOLUCIÓN

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, se manifiesta que el Coaching siempre influye en la evolución profesional y les permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral. **(Tabla N° 15)**. Según Cárdenas y Déniz (2006) en su libro “Descubriendo con mi Coach,” entre los principales objetivos del coaching está, mejorar la eficiencia y la eficacia del trabajo y establecer un plan de carrera personal. Como investigadora puedo afirmar que existe un compromiso por parte de nosotros para evolucionar profesionalmente y el coaching es dinamiza nuestro plan laboral.

ANALISIS Y DISCUSION DE TRANSFORMACIÓN

Según el estudio realizado a los colaboradores de la Tienda Interbank 766 de la provincia de Sullana, se manifiesta que el Coaching siempre asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias. **(Tabla N° 16)**. Esto lo podemos referenciar con lo que opina Spencer y Spencer (2003), quien opina que competencia es una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación”. Como investigadora y trabajadora de la entidad financiera puedo afirmar que el desarrollo de nuestras competencias laborales se verá reflejadas en los resultados que se obtendrán con la aplicación del Coaching.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- El 60% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766 creen casi siempre, que la capacitación que le brinda el banco influye en la formación de equipos de trabajo eficientes.
- El 100% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766, creen que el trabajo en equipo siempre influye en el logro de las metas laborales.
- El 60% de los colaboradores encuestados de la tienda Interbank 766, creen que la capacitación que reciben actualmente no influye en obtener los resultados que desean.
- El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, respondieron que las actividades delegadas en los procesos de capacitación recibidos a veces influyen en el logro de los resultados que esperan.
- El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, opinan que el proceso de entrenamiento siempre influye en la obtención de conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco.
- El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, considera que el entrenamiento siempre influye en disminuir el grado de complejidad del logro de objetivos.
- El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, opinan que invertir en un proceso de Coaching si impulsa a la mejora de su desempeño laboral.
- El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, consideran que invertir en una estrategia de Coaching si influiría en obtener resultados positivos.
- El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, asumen casi siempre el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual.

- El 60% de los colaboradores, casi siempre toma la iniciativa y da a conocer la falta de herramientas que obstaculizan lograr un desempeño laboral eficiente.
- El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, consideran que casi siempre la comunicación con su Gerente de tienda le ayuda con el manejo de sus conflictos.
- El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, casi siempre brindan sugerencias a su Gerente de Tienda que conducen a una buena comunicación.
- El 100% de los colaboradores de tienda Interbank 766, si tiene grandes perspectivas en obtener un proceso de Coaching que los comprometa a brindar un alto desempeño laboral.
- El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, cree que el Coaching siempre genera un compromiso con el logro de sus metas.
- El 80% de los colaboradores de tienda Interbank 766, cree que el Coaching siempre influye en la evolución profesional y les permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral.
- El 60% de los colaboradores de tienda Interbank 766, creen que el Coaching siempre asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias.

Recomendaciones

- Se recomienda aplicar el Coaching como estrategia que oriente al logro de resultados en los colaboradores tanto personales como laborales. Cabe resaltar que mediante su aplicación se podrá evaluar su trabajo, lo que va a permitir tomar medidas correctivas en caso encontremos alguna deficiencia en su desenvolvimiento, mejorando el desempeño laboral.
- Se recomienda que las capacitaciones que se brinde a los colaboradores, sea el punto de partida para fomentar un trabajo en equipo y se logre incrementar las ventas de cada producto que ofrece el banco

- Se recomienda programar capacitaciones de manera habitual que permitan a los colaboradores estar actualizados en los cambios que puedan surgir en la entidad financiera; para mejorar su grado de eficiencia y eficacia.
- Es importante que un Coach oriente a los colaboradores de manera habitual, aplicando un feedback, de manera semanal, que motive al desarrollo de cada uno de los nuevos conocimientos adquiridos en el proceso de coaching, mejorando el nivel de entrenamiento en cada uno de los colaboradores.
- Se recomienda que el Gerente de tienda aplique otro método de comunicación con sus colaboradores, actualmente es bueno pero podemos mejorarlo encaminándonos en una misma dirección.
- Se recomienda que los colaboradores brinden las opiniones y/o dudas que los limite a su desenvolvimiento laboral para de esta forma lograr identificar las necesidades desde diferentes perspectivas.
- Por último, es importante mencionar que el Coaching en la tienda 766 genera grandes expectativas en los colaboradores, por lo tanto se sugiere que se aplique pues existe una estrecha relación con el mejoramiento del desempeño laboral.

Referencias

- Alles (2010) *Desempeño por competencias: evaluación de 360*. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica. ProQuest ebrary.
- Chiavenato. (1999) *Administración de Recursos Humanos*, quinta edición noviembre ,editorial Mc Graw Hil.
- Collado, C. (1995) *La comunicación en las organizaciones*. México. Editorial Trillas, p.165-194.
- Farro, C., & Toro, I. (2014) *Impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la Empresa “Taiwan motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013* (Tesis pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/376/1/TL_FarroTapiaCinthya_ToroNi%C3%B1oIngrid.pdf
- Fernando J. & Romero U. *Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE)*.Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela.
- Ferrer, J. & Déniz, S. (2010) *Descubriendo con mi coach*. Madrid ES: Ediciones Díaz de Santos, ProQuest ebrary. Web. Pag N° 03 – 07
- González (2013) *Métodos de compensación basados en competencias Bogotá*, CO: Universidad del Norte. (2a. Ed.).
- Manual de Relaciones humanas en el ámbito organizacional. Disposición 158/81 - C.G.N. Graciela Gelaf.
- Mayurí, J. (2006) *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación- FEBAN Lima* (Tesis doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf
- Mejía, Y. (2012) *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, estudio realizado con agentes de servicio Telefónico en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Meyer & Allen (1991). *Compromiso del Empleado*. Recuperado de <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>

- Miedaner, T. (2002). *Coaching para el éxito*. Recuperado de <https://antonioesquivias.wordpress.com/2014/01/08/talane-miedanercoaching-para-el-exito-ediciones-urano/>
- Noe, H. (2012). *El ejercicio del coaching y el desarrollo de competencias como estrategias internas de una empresa competitiva*. Recuperado de <http://www.degerencia.com/articulo/el-ejercicio-del-coaching-y-el-desarrollo-de-competencias>
- Publicación en Coaching Magazine (2005) *¿Cuál es la historia del coaching?* Recuperado de <Http://www.n-accion.es/docs/pdf/articulos/historia-del-coaching.pdf>
- Queipo & Useche (2002) *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. VIII, núm. 3. Pag. Nº. 486-496.
- Rafael (2004) *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México, Pag. Nº 286. McGraw-Hill, 2da Ed.
- Ramos, F., & Sevilla, B. (2011) *Diseño, aplicación y evaluación de un programa de Coaching para el desarrollo de habilidades y competencias de los gerentes en el área de ventas de laboratorios Chalver del Ecuador Ltda.* (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3465>
- Revista de Ciencias Sociales (Ve) SSN: 1315-9518 Venezuela.

ANEXOS Y APÉNDICES

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>“El Coaching y el Desempeño laboral de los Colaboradores de Tienda Interbank. Sullana. 2015”</p>	<p>¿De qué manera el Coaching, influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Tienda Interbank. Sullana. 2015?</p>	<p>El Coaching influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766.Sullana.2015</p>	<p>Analizar y determinar cómo influye el Coaching, en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Determinar si la capacitación y el trabajo en equipo son factores de coaching que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana. -Determinar si el entrenamiento es un factor de coaching que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana. - Determinar el grado de eficiencia y eficacia que tiene los colaboradores de tienda Interbank 766. Sullana. - Analizar la relación que existe entre el Coaching y el desempeño laboral.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
COACHING	Talane Miedaner, nos dice: «El Coaching es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial. es el arte de asistir a otros para definir y clarificar sus metas y objetivos, establecer un camino para lograr esos resultados deseados y proveer el apoyo y desafío necesarios que aseguren el logro de lo que es realmente importante para ellos.»	Trabajo en Equipo	Equipos de trabajo	¿Cree Usted que la capacitación que le brinda el banco influye en la formación de equipos de trabajo eficientes?
		Según Ander y Aguilar (2001), afirman que el trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas que se reúnen con el fin de trabajar coordinadamente la ejecución de un proyecto.	Metas	¿Cree Usted que el trabajo en equipo influye en el logro de las metas laborales?
		Capacitación:	Aprendizaje	¿Cree Usted que la capacitación que recibe actualmente en tienda Interbank influye en la obtención del aprendizaje esperado?
		Según Graciela Gelaf este factor convierte el esfuerzo humano en tareas de alta calidad y trascendencia.	Actividades delegadas	¿Las actividades delegadas en los procesos de capacitación influyen en el logro de sus resultados esperados?
		Entrenamiento:	Conocimientos	¿Cree Usted que el proceso de entrenamiento influye en la obtención conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco?
		El entrenamiento para Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada,		

		mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.	Grado de complejidad	¿Considera Usted, que el entrenamiento influye en disminuir el grado de complejidad del logro de sus objetivos?
		Inversión: Según Chiavenato se puede decir que las inversiones en capacitación y en desarrollo profesional traen ganancias para todos y se convierten en herramientas para que un negocio mejore continuamente y para que todos se sientan valorados y comprometidos con su labor.	Necesidad	¿Cree Usted que invertir en un proceso de Coaching impulsa a la mejora de su desempeño laboral?
			Obtención de resultados	¿Considera Usted que invertir en una estrategia de Coaching influiría en la obtención de resultados positivos en la tienda Interbank 766?

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato, expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007)	Desempeño individual: Según Talentwise, el desarrollo del talento individual, será la base para potenciar el desempeño organizacional, pero este esfuerzo se puede ver mermado si las características de la estructura, es decir los elementos asociados a la gestión del negocio o las características del entorno de negocios no apoyan su desarrollo.	Responsabilidades	¿Asume el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual?
		Comunicación: Según Fernandez Collado lo define como “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”	Iniciativa	¿Toma la iniciativa y da a conocer la falta de herramientas para lograr un desempeño laboral eficiente?
		Manejo de conflictos	¿Considera Usted que la comunicación con su Gerente de Tienda le ayuda con el manejo de sus conflictos?	
		Sugerencias	¿Brinda Usted sugerencias a su Gerente de Tienda que conduzcan a una buena comunicación?	

		<p>Compromiso</p> <p>Meyer y Allen lo definen como la continuidad que depende de la percepción del colaborador que tiene en relación con lo que recibe del trabajo</p>	Perspectivas	¿Le genera grandes perspectivas obtener un proceso de Coaching que lo comprometo a brindar un alto desempeño laboral en la Tienda 766?
			Metas	¿Cree Usted que el Coaching genera un compromiso con el logro de sus metas?
		<p>Competencias:</p> <p>Evers, Rush y Berdrow (1998), definen competencia como "Asegurar que se realice el trabajo que debe ser realizado, por las personas apropiadas y midiendo y evaluando los resultados, contrastándolos con los objetivos prescritos.</p>	Evolución	¿Cree Usted que el Coaching influye en la evolución profesional y le permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral?
			Transformación	¿Cree Usted que el Coaching asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias?

ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como objetivo medir cómo influye el Coaching, en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana. Por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y deberá marcar con una (X) la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no se verá comprometido en su estabilidad laboral. Se le agradecerá responder con la mayor sinceridad posible para la veracidad del debido proyecto.

OBJETIVO 1: Determinar si la capacitación y el trabajo en equipo son factores de coaching que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.

1. ¿Cree Usted que la capacitación que le brinda el banco influye en la formación de equipos de trabajo eficientes?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
2. Cree Usted que el trabajo en equipo influye en el logro de las metas laborales?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
3. ¿Cree Usted que la capacitación que recibe actualmente en tienda Interbank influye en la obtención del aprendizaje esperado?
 Si No
4. ¿Las actividades delegadas en los procesos de capacitación influyen en el logro de sus resultados esperados?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

OBJETIVO 2: Determinar si el entrenamiento es un factor de coaching que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Interbank 766 Sullana.

5. ¿Cree Usted que el proceso de entrenamiento influye en la obtención conocimientos detallados de los productos que ofrece el banco?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
6. ¿Considera Usted, que el entrenamiento influye en disminuir el grado de complejidad del logro de sus objetivos?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
7. ¿Cree Usted que invertir en un proceso de Coaching impulsa a la mejora de su desempeño laboral?
- Si No
8. ¿Considera Usted que invertir en una estrategia de Coaching influiría en la obtención de resultados positivos en la tienda Interbank 766?
- Si No

OBJETIVO 3: Determinar el grado de eficiencia y eficacia que tiene los colaboradores de tienda Interbank 766. Sullana.

9. ¿Asume el cumplimiento de sus responsabilidades para potenciar su desempeño individual?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
10. ¿Toma la iniciativa y da a conocer la falta de herramientas para lograr un desempeño laboral eficiente?
- a) Siempre

- b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
11. ¿Considera Usted que la comunicación con su Gerente de Tienda le ayuda con el manejo de sus conflictos?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
12. ¿Brinda Usted sugerencias a su Gerente de Tienda que conduzcan a una buena comunicación?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

OBJETIVO 4: Analizar la relación que existe entre el Coaching y el desempeño laboral.

13. ¿Le genera grandes perspectivas obtener un proceso de Coaching que lo comprometa a brindar un alto desempeño laboral en la Tienda 766?
- Si No
14. ¿Cree Usted que el Coaching genera un compromiso con el logro de sus metas?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
15. ¿Cree Usted que el Coaching influye en la evolución profesional y le permite desempeñarse con seguridad en su puesto laboral?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
16. ¿Cree Usted que el Coaching asegura una transformación profesional para el desarrollo de sus competencias?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca